



# Consumer's Satisfy Manual

CSM 🛮 🗎 🗎 🗎



# 専門教育を受けた消費者の代表があるなたの会社の商品取扱説明書を評価します。

従来は、製造者や輸入者、さらに関連工業団体など、消費者とは無縁の状況で作成され、消費者が直接影響を受けるマニュアルが、取扱説明書です。 業界などの思惑には一切左右されずに、あくまでも消費者視点で、しかも本来のPL法の目的などをしっかり勉強した方が集まり、商品取扱説明書を評価判定する新しい基準がCSMです。

評価した結果により下記のCSMマークを付与します。被検証取扱説明書にこのマークを表示することにより、販売に関わる事業者や一般消費者が容易に取扱説明書の内容の良否を判断することができます。

#### 評価A

判定基準において70point以上の評価を得て、消費者視点、さらに将来的な保管上の問題も当面クリアしていることを証明します。ほぼ問題はありませんが、検証報告書にて記載されてる項目を見直すことで、さらに質の向上を目指してください。



#### 評価B

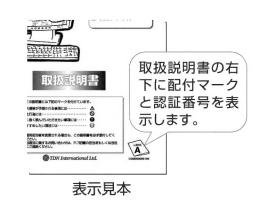
判定基準において50point以上の評価を得ています。一部改善を要しますが、最低限の基準を満足していることを証明します。今回の評価内容を照らし合わせ、内容を見直すことで、再審査により評価Aに格上げすることができます。



#### 評価C —

残念ながら多くの点で改善をされないと現状では消費者視点とは言えません。将来的にも問題を残すことが予測されます。評価に至らない理由を良く分析・改善された後、再度CSM検証を受けてください。よって、評価結果Cについては改善が確認され、改善後の状態が評価基準B以上になったことが認証された後、改めてマーク付与を行います。

※再審査についての費用などは申し込みなどの欄をご参照ください。



### CSMマークについて。

一般的に商品取扱説明書は、製造者もしくは輸入業者により作られています。平成7年7月に施行されたPL法により、取扱説明書は、事故防止の最も有効な手段として、その内容が消費者に容易に理解できるよう求めています。

JTDNAは、施行当時からさまざまな取り組みを行い、より消費者視点でその完成度を判断することにより、客観的に消費者が理解しやすい、また10年以上に及ぶこの書類の保管上の観点も含め、当協会の主たる事業としてConsummer's Satisfy Manual (CSM)「消費者の満足するマニュアル」を提唱しています。

#### 1.検証方法

持ち込まれたマニュアルについては下記のプロセスにて総合評価を行い、 マーク付与可否判断します。

#### (1) 10's Table Unit

顧客満足度(CS)というものは事業者からみた満足度であり、明らかに消費者の満足度とは異なります。このため、専門教育を受けたインストラクターを中心とし、PL法やJTDNAの定めた基準などを勉強された、無作為の一般消費者10名(※1)により、下記に記載された項目ごとに評価を行います。

※1:あらかじめ当協会の定めたインストラクターが主催する「PL勉強会」に出席し、「参加同意書」に氏名・連絡先を記載し、後日インストラクターよりこの作業プロセスに参加することを承諾しているJTDNA一般会員及び既にJTDNAの資格を取得されている正会員です。尚、賛助会員は参加できません。

#### (2) インストラクターによる検証報告書の作成

担当したインストラクターは、(1)の結果をJTDNAのフォーマットに入力し、検証報告書を添付し、CSM審査委員会に提出する。

#### 2.CSM審査委員会による審査

CSM審査委員会は送付された検証報告書と、認証申込時の聞き取り内容に基づき、本体表示などの関連を最終判断し、総合評価をABCにて決定します。

#### 3.CSMマークの付与

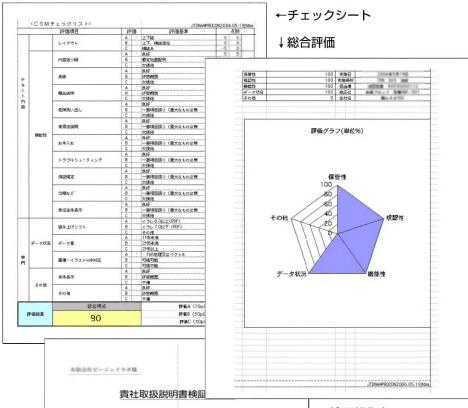
上記のプロセスを経て認証ランクがABを得た被検証取扱説明書には、当協会より、認定ランクに応じたマーク(GIF画像データ)にて、認証番号とを付けて配信します。申し込み事業者はその内容をマーク配布時に添付されるマニュアルに従い、遅滞なく取扱説明書に記載してください。



#### 他の団体・組織・行政など不介入の宣言

当協会及び当該事業は、公益性を最重視し、業界団体や行政などからの公平性に欠く介入は一切禁止する。

## 検証結果は具体的に評価されます。





り指 所 消 視 圭 類

利用者が当該機器を正しく安全に使用できるように、この説明書をPL法ガイドラインに狙った正しい表記方法により改善されることで、責社の事故発生リスク及びクレームなどが大幅に低減され、事業リスクの軽減に大きく寄与することになります。 下記の通りご報告申し上げます。 1. そもそもこれは「取扱説明書」ではない。 (表紙に「使用説明書」と書いてある。) 3. 内容の表現方法に問題がある。(東事法に抵触する可能性がある) ●効果・効能がありそうな記載があるが、その根拠が明記されてない、等。 4. 保証上の条件やお手入れ方法、トラブルシューティング等、本来正しく使うための記述記載がない。ということは、どんを使い方をしても良いと解釈されても仕方のない状況で、ブトラブルが変化した際に、利用名、消費者によける治療的結婚を定在を請求され、製造者、販売者の【表示義券造反】による責任が明われる可能性がある。 5. 適切な日本語表記ができていない(英語取説の直訳?)ため、大切なことが伝わらない。 |内容を記述で記入)

日本アクニカルデザイナーズネットワーク協会

\*パーのは 日本産業を高からさませれる。

TEL-009-0515-0620 FRI: 009-0911-0004 http://www.tdm-japan.com

cheel: c-japan@tdm-japan.com

インストラクラー 淮 千恵子

審査を担当したJTDNAのインストラクターが、 評価した消費者グループ全体の意見、総評をま とめて、ご報告いたします。

#### ←検証報告書

#### ■ 評価内容例(電気製品など)■

10年もの間書類として保管するための体裁などに ついて評価します。

#### 2.視認性

高齢化社会などにも対応できる見やすさ、わかりや すさなどを評価します。

#### 3.機能性

表紙に求められる機能、注意書きではなく「危険の 洗い出し」という作業を経ているか、など、取扱説 明書としての機能性を評価します。

#### 4.データ状況

10年間保管管理を行うために、データの制作状況 や圧縮形式など、プラットフォームやソフトの変革 に対応できるのか、さらにwe対応力などを精査し ます。

#### 5.その他

本体表示との整合性、総合的な事故防止に関する総 合評価を行います。

お問い合わせ・お申し込みは



内閣府認証非営利特定法人

日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

■本部〒171-0014東京都豊島区池袋2-72-8北村2F TEL 050-3515-6883 FAX 03-5911-8894 eMail c-japan@jtdna.or.jp

URL http://www.jtdna.or.jp/

# CSMマーク取得審査申請書



			00000 100000 10000 <b>PL</b> 0		
赤枠内にご記	2入ください。 ★印は必須	頁です。			
<u>*</u>					
<u>*</u>					
<b>*</b>		* FAX	_		
enai I	@	URL	http://www.		
* 000	000000		*1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		
	000000			00000	
				0 0 0 0 0 0 0 0 SMO 0 0 0	
	•         31,500   /   CSM	*  UFJ		_	
FAX	J TDNA()			デザイナーズネ 171-0014東京 5-6883 dna.or.jp	<b>ペットワーク協会</b> 都豊島区池袋2-72-

送信先FAX 03-5911-8894